LES PUBLICATIONS DU QUÉBEC

Régie des entreprises de construction du Québec

Rapport annuel 1988-1989

Québec

90-03887/

Le contenu de cette publication a été rédigé par la Régie des entreprises de construction du Québec.

Cette édition a été produite par
Les Publications du Québec
1279, boulevard Charest Ouest
Québec (Québec)
G1N 4K7

Dépôt légal — 3e trimestre 1989
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN: 2-551-08493-8
ISSN: 0711-7132

© Gouvernement du Québec

Monsieur Pierre Lorrain
Président de l'Assemblée nationale
Gouvernement du Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel des activités de la Régie des entreprises de construction du Québec pour l'exercice 1988-1989.

Recevez, Monsieur le Président, l'expression de mon profond respect.

Le ministre du Travail,

Yves Séguin

Québec, juin 1989

Monsieur Yves Séguin
Ministre du Travail
425, Saint-Amable
Québec,

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport des activités de la Régie des entreprises de construction du Québec pour l'exercice 1988-1989.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le président de la Régie des entreprises
de construction du Québec,

Réal Mireault

Montréal, juin 1989

Table des matières

Rapport du président 11

La Régie 13

— Historique 13

— La loi 13

— Composition et fonctionnement 13

— Pouvoirs 13

Le Tribunal administratif 17

La Vérification interne 19

Service de la recherche et des politiques 21

Service des affaires juridiques, des enquêtes et le Secrétariat 23

Service des communications 27

Service des ressources humaines et budgétaires 29

Direction de la qualification 31

Bureau de Québec 35

Application de la Loi sur la protection des non-fumeurs dans certains lieux publics (L.Q. 1986, c. 13) 35

Liste des tableaux

Tableau I

Liste des membres de la Régie des entreprises de construction du Québec au 31 mars 1989 **14**

Tableau II

Liste du personnel de direction **14**

Tableau III

Organigramme **15**

Tableau IV

Activités du Service des affaires juridiques **24**

Tableau V

Effectif régulier au 31 mars 1989 **29**

Tableau VI

Revenus pour l'exercice 1988-1989 **30**

Tableau VII

Dépenses pour l'exercice 1988-1989 **30**

Tableau VIII

Demandes de licence reçues et analysées **33**

Tableau IX

Licences valides par catégories d'entrepreneurs **33**

Rapport du président

Le 21 décembre 1988, le Règlement de la Régie des entreprises de construction était modifié par décret. C'est là l'événement le plus marquant de l'exercice 1988-1989. L'application de ces modifications s'est faite en deux étapes: les premières sont entrées en vigueur le 4 janvier 1989 et les autres ont pris effet le 5 mars dernier.

C'est ainsi que, notamment:

- les licences d'entrepreneurs-artisans seront dorénavant automatiquement considérées comme des licences d'entrepreneurs spécialisés, sans autre formalité;
- les frais d'enquête sont passés à 200 $, sauf dans le cas d'un changement de nom, pour lequel il n'est exigé que 70 $;
- les conditions d'admissibilité aux examens de contrôle des connaissances techniques ont été modifiées, en tenant compte de la formation des individus;
- l'avoir net requis des entrepreneurs est passé de 5 000 $ à 10 000 $;
- les compagnies doivent dorénavant soumettre des états financiers préparés par un membre d'une corporation professionnelle de comptables, régie par le Code des professions;
- une personne physique qui désirera être qualificateur à titre d'actionnaire devra détenir 20 % des actions donnant droit de vote.

C'est là l'essentiel des modifications qui ont été apportées au règlement de la Régie.

La Régie s'est acquittée de son mandat, délivrant ou renouvelant 28 514 licences d'entrepreneurs de construction, en suspendant 483 autres dont les titulaires ne remplissaient plus les conditions d'obtention, et intentant des poursuites pénales contre 2 510 individus ou compagnies, qui avaient agi illégalement à titre d'entrepreneur de construction.

Perspectives

L'année 1988-1989 fut une année de constats, d'intenses discussions et de réflexions au sein de notre organisme. Après treize années d'existence, le bilan est nettement positif, de l'aveu même du milieu de la construction. Maintenant que la « machine » est fort bien rodée, en regard notamment de la qualification, nous allons enfin consacrer temps et énergie à l'élaboration de nouveaux objectifs, en fonction de notre mandat plus général de surveillance des activités des entrepreneurs.

Nous avons procédé à une analyse de l'industrie québécoise de la construction. De par sa complexité, son fractionnement, sa sous-capitalisation, son peu de perméabilité aux nouvelles technologies, il nous semble nécessaire d'élaborer une stratégie d'action. Cette stratégie viserait à renforcer l'industrie, à la rendre plus apte à faire face au rythme grandissant d'implantation des changements technologiques et à la poussée de la concurrence internationale.

Nous souhaiterions donc, dans cette perspective, convier autour d'une même table les interlocuteurs gouvernementaux québécois et les principaux représentants de cette industrie, en vue d'aborder deux dossiers majeurs:

a) l'amélioration de la formation des entrepreneurs;

b) l'implantation d'un système de gradation des licences en fonction de critères objectifs.

Formation des entrepreneurs

L'amélioration de la formation des entrepreneurs au niveau administratif et technique est rendue possible depuis l'entrée en vigueur des modifications réglementaires en mars 1989. Par la reconnaissance de cours de formation, aux fins d'exemption des examens de qualification technique et administrative de la Régie, nous avons suscité un intérêt nouveau au sein de l'industrie et des institutions d'enseignement, envers l'élaboration de cours répondant aux besoins des entrepreneurs.

Implantation d'un système de gradation

La catégorisation des licences présentement en vigueur devra être revue en profondeur. Une des hypothèses envisagées est l'implantation d'un système de gradation de licence en fonction de critères objectifs.

Le but recherché est de quatre ordres: le premier, améliorer le niveau de professionnalisme des entreprises de construction; le second, remettre aux donneurs d'ouvrage une information de première main quant aux capacités financières, techniques et administratives des entreprises pour mener à bien leurs projets de construction; le troisième, donner aux consommateurs les moyens appropriés pour leur permettre de choisir leur entreprise en tenant compte des expériences et des garanties offertes par cette dernière; le quatrième, donner à la licence un caractère plus conforme à la réalité. Pour ce faire, nous avons requis l'expertise des associations d'entrepreneurs

pour identifier les critères objectifs les plus caractéristiques permettant d'évaluer la compétence des entrepreneurs. Nous espérons établir dans les mois à venir les bases de ce système et procéder à sa validation.

Dans la même perspective, nous avons élaboré une entente de collaboration avec l'Office de la protection du consommateur, qui permet de mieux coordonner la diffusion de l'information auprès des entrepreneurs et des consommateurs.

Pour pouvoir prendre correctement ce virage, nous devrons revoir en profondeur notre système informatique. Une utilisation optimale de cet outil nous permettra de mieux connaître les entrepreneurs, d'assurer un meilleur suivi de l'évolution de l'industrie et d'évaluer, le cas échéant, l'impact des politiques que l'on désire mettre en œuvre.

En tant qu'organisme responsable de la qualification des entrepreneurs de construction et chargé de la surveillance des activités de l'industrie de la construction, la Régie entend consolider son rôle d'interlocuteur gouvernemental auprès du milieu et de ses partenaires gouvernementaux.

Le président et directeur général de la Régie des entreprises de construction du Québec,

Réal Mireault

La Régie

Historique

Le 27 juin 1975, le gouvernement du Québec adoptait la Loi sur la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction (L.R.Q., c. Q-1). Ainsi prenaient fin quinze ans de discussions sur les moyens à prendre pour protéger des aigrefins de toute nature l'industrie de la construction, ses travailleurs et le grand public. Cette loi, rappelons-le, avait été adoptée à la suite des recommandations du rapport de la Commission Cliche.

La loi

La Loi sur la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction vise à protéger le public contre les faillites et les malfaçons des entrepreneurs, par le truchement de la Régie des entreprises de construction du Québec. Sous l'autorité du ministre du Travail, la Régie a pour fonction de surveiller les activités des entrepreneurs. Elle doit notamment s'assurer de leur solvabilité ainsi que de leur compétence dans les domaines administratif, technique et de la sécurité. La Régie doit de plus voir à la qualification des constructeurs-propriétaires. Un constructeur-propriétaire est celui qui exécute ou fait exécuter des travaux de construction pour son propre compte, tandis qu'un entrepreneur exécute ou fait exécuter des travaux de construction pour autrui. Une personne physique qui construit sa propre maison, ou y accomplit quelques travaux que ce soit, n'a besoin d'aucune licence.

Cette loi a été modifiée à plusieurs reprises, notamment par le chapitre 2 des lois de 1979, le chapitre 2 des lois de 1980, le chapitre 26 des lois de 1983, le chapitre 58 des lois de 1982, le chapitre 58 des lois de 1986 et le chapitre 68 des lois de 1987.

Par ailleurs, plusieurs règlements ont été adoptés en vertu de cette loi:

- le Règlement de la Régie des entreprises de construction du Québec (dernières modifications: mars 1989);
- le Règlement concernant la désignation d'officiers municipaux en vue de la vérification des licences d'entrepreneurs de construction;
- le Règlement sur les règles de pratique de la Régie des entreprises de construction du Québec;
- le Règlement sur la délégation de pouvoirs de la Régie des entreprises de construction du Québec.

Composition et fonctionnement

La Régie des entreprises de construction du Québec, qui exerce l'essentiel de ses pouvoirs par règlement, se compose de neuf membres nommés par le gouvernement. Trois de ses membres, dont le président et le vice-président, sont nommés pour un maximum de dix ans. Ils exercent tous les pouvoirs de la Régie et sont responsables de son administration. Les six autres sont des entrepreneurs d'expérience nommés pour trois ans et choisis parmi les candidats proposés par les associations d'entrepreneurs les plus représentatives de l'industrie de la construction. Tous votent les statuts et les règlements de la Régie et fixent les droits pour l'obtention d'une licence.

Les associations d'entrepreneurs les plus représentatives sont:

L'Association de la construction de Montréal et du Québec;

L'Association des constructeurs de routes et grands travaux du Québec;

L'Association provinciale des constructeurs d'habitations du Québec;

La Corporation des maîtres électriciens du Québec;

La Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec;

La Fédération de la construction du Québec.

Pour satisfaire aux exigences de la loi, la Régie a, depuis sa création, défini les normes et les critères de qualification des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires et créé le cadre administratif nécessaire à leur application en vertu des pouvoirs que lui confère la Loi sur la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction (L.R.Q., c. Q-1).

Pouvoirs

Les pouvoirs de la Régie peuvent se résumer comme suit:

— Pouvoir de délivrer des licences d'entrepreneurs de construction.

Depuis le 13 février 1976, tout entrepreneur de construction travaillant au Québec doit être titulaire d'une licence adéquate d'entrepreneur général ou d'entrepreneur spécialisé.

— Pouvoir de délivrer les licences de constructeur-propriétaire.

Tout constructeur-propriétaire doit obtenir une licence avant d'entreprendre des travaux de construction, sauf s'il fait exécuter les travaux par un entrepreneur général muni d'une licence.

— Pouvoir de révision de ses décisions en vertu des articles 44.1 et 45 de la loi.

Un requérant peut en effet demander une révision de son dossier s'il a des faits nouveaux à faire valoir, si une erreur matérielle a été commise ou encore lorsque partie du litige, il n'a pu, pour des raisons jugées suffisantes, se faire entendre.

— Pouvoir d'intenter des poursuites pénales directement ou par personne autorisée, les amendes étant versées au Fonds consolidé du ministère du Revenu.

La loi prévoit que la Régie peut intenter des poursuites à l'égard des personnes physiques ou morales qui auraient exercé à titre d'entrepreneur de construction sans détenir une licence émise par la Régie (art. 25 et 53 de la loi).

— Pouvoir d'annuler, de suspendre ou de révoquer la licence d'un entrepreneur ou d'un constructeur-propriétaire en vertu des articles 43 et 44.

Sur plainte écrite, la Régie peut notamment suspendre ou annuler toute licence s'il lui est démontré:

a) que le titulaire ne remplit plus les conditions nécessaires à la délivrance de la licence;

b) que le titulaire, l'un des administrateurs de la corporation ou l'un des membres de la société:

- est insolvable au sens de la Loi sur la faillite et que cela porte atteinte à la solvabilité de la corporation ou de l'un des membres de la société;
- ne satisfait pas aux exigences de la présente loi ou des règlements relatifs aux cautionnements que doivent fournir les titulaires de licence;
- a enfreint la présente loi ou les règlements adoptés pour son application;
- a été reconnu coupable d'une négligence criminelle par une cour ayant juridiction.

— Pouvoir de réglementation.

En vertu de l'article 58 de la loi, la Régie peut notamment édicter un règlement afin:

a) d'établir les qualités et conditions que doivent démontrer les candidats pour se voir délivrer une licence;

b) d'exiger un cautionnement pour indemniser les victimes de fraude; tout entrepreneur de construction doit fournir à la Régie un cautionnement d'une valeur de 5 000 $. Ce cautionnement permettra à cette dernière d'indemniser les clients de l'entrepreneur advenant le cas où celui-ci refuserait ou qu'il lui serait impossible de se conformer à un jugement établissant qu'il y a eu fraude, malversation ou détournement de fonds.

— Pouvoir d'intenter des actions civiles pour recouvrer des droits.

Tableau I

Liste des membres de la Régie des entreprises de construction du Québec au 31 mars 1989

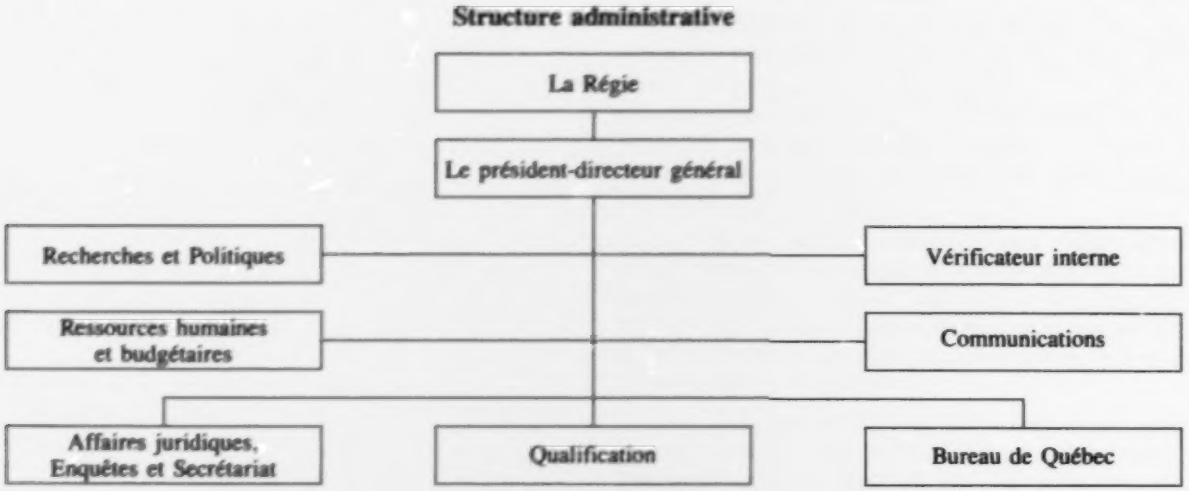
Président	M. Réal Mireault
Vice-président	M. Clément Côté
Régisseur	M. Jean-Paul Gagnon
Membres issus des associations d'entrepreneurs:	
Association de la construction de Montréal et du Québec	M. Jacques Raymond
Association des constructeurs de routes et grands travaux du Québec	M. Jean-Guy Laurin
Association provinciale des constructeurs d'habitations du Québec	M. Omer-Beaudoin Rousseau
Corporation des maîtres électriciens du Québec	M. Jean-Louis Auger
Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec	M. Michel Boileau
Fédération de la construction du Québec	M. Claude Rodrigue

Tableau II

Liste du personnel de direction

Président-directeur général	M. Réal Mireault
Directrice de la Recherche et des Politiques:	Me Josette Béliveau
Directeur des Affaires juridiques, des Enquêtes et du Secrétariat:	Me Jacques Leroux
Directeur des Communications:	M. Pierre Boivin
Directeur des Ressources humaines et budgétaires:	M. Michel Gélinas
Directeur de la Qualification:	M. Claude Lamarche, c.a.
Directrice adjointe:	Mme Louise Lavigne, c.g.a.
Directeur du Bureau de Québec:	M. Pierre-Paul Morrissette

ORGANIGRAMME



Le Tribunal administratif

Activités et réalisations

En 1988-1989, la Régie a siégé 48 fois à titre de tribunal administratif. Au terme de l'exercice, il y avait 28 514 licences en vigueur dont 84 de constructeurs-propriétaires. Elle s'est prononcée sur plusieurs demandes de modification de licence, a été saisie de 627 demandes de révision et a révisé ses décisions dans 331 cas.

La Régie a aussi consacré une partie importante de ses séances à l'audition de titulaires de licence. Elle a tenue 366 auditions. Au cours de cet exercice, la Régie a procédée à l'annulation ou suspensions de 1 197 licences, suite à ses enquêtes ou à la demande d'entrepreneurs concernés.

Au cours de la même période, les régisseurs permanents ont examiné 3 964 dossiers exigeant une interprétation de la Régie. Ils ont également rencontré 20 requérants dont les demandes nécessitaient un examen plus approfondi.

La Vérification interne

Mandat général

Conformément à la politique gouvernementale, la Régie est dotée d'un Service de vérification interne. Ce service relève directement du président-directeur général. Son fonctionnement est indépendant des autres activités de la Régie. Son rôle consiste à fournir à la Direction générale une évaluation de l'efficacité et de l'efficience des contrôles financiers, opérationnels et administratifs en place. Il vérifie les opérations de la Régie et s'assure de leur conformité avec les lois, règlements, procédures gouvernementales et administratives de la Régie. Il dispense également ses services à la Direction générale en fournissant l'expertise et le soutien technique aux gestionnaires.

Activités et réalisations

En 1988-1989, le Service de la vérification interne a examiné le système d'encaissement des revenus provenant des demandes d'émission de licence aux entrepreneurs, ainsi que les frais d'enquête s'y rapportant, afin de s'assurer de l'exactitude des sommes perçues et remises au ministre des Finances en rapport avec les demandes reçues et les licences émises. Il vérifie la conformité des opérations en fonction de la Loi de l'administration financière et aux directives internes de la Régie.

Au cours de l'exercice, le Service a examiné également la conformité des procédures en vigueur au Service des ressources humaines et budgétaires, la régularité des dépenses en conformité avec la Loi de l'administration financière et les directives du Conseil du trésor, ainsi qu'avec les directives internes de la Régie. Enfin, il a évalué les systèmes de contrôle interne mis en place par la Régie concernant la gestion de son budget.

Service de la recherche et des politiques

Mandat général

Le Service de la recherche et des politiques (auparavant appelé Service-conseil), créé en décembre 1987, répond à la nécessité de fournir à la Direction et aux cadres de l'organisme un instrument dûment identifié qui soit responsable de la recherche et de la planification, en vue de guider la Régie dans ses orientations.

À la suite d'une restructuration administrative et compte tenu des priorités de la Régie, il s'est avéré nécessaire de doter ce service d'une direction à temps plein. L'annonce en a été faite par le président-directeur général, le 22 février 1989.

Son rôle premier est de développer les objectifs généraux identifiés par la Direction. Pour ce faire, l'une des deux divisions de ce service est responsable de la planification et de la recherche. Parmi les mandats permanents confiés à cette division, on retrouve:

1) la révision des procédures et méthodes administratives;
2) le suivi et l'évaluation de la situation économique de l'industrie québécoise de la construction;
3) la réévaluation de la catégorisation des entrepreneurs;
4) l'examen du dossier de la formation technique et administrative des entrepreneurs;
5) l'examen des garanties et assurances en faveur des acquéreurs de bâtiments résidentiels;
6) la négociation d'ententes interministérielles;
7) la participation à divers comités internes et externes.

De plus, la Direction peut ajouter des mandats particuliers de recherche, selon ses orientations ou ses interventions.

La seconde division a la responsabilité de la conception et de la validation de nouveaux examens, de leur révision en temps opportun et de l'analyse du contenu de cours pour fins d'exemption.

Activités et réalisations

Division de la planification et de la recherche

Dans le cadre de la révision des procédures et méthodes administratives, la Division, de concert avec les autres directions et services, a procédé à la refonte en profondeur de tous les formulaires et guides (environ une dizaine) reliés aux demandes de licence d'entrepreneur et de constructeur-propriétaire. Elle a aussi revu les principaux formulaires utilisés au Service des affaires juridiques et au Service des enquêtes, dans le cadre du traitement des plaintes, des enquêtes techniques et des dossiers d'infraction. La Division a participé avec la Direction de la qualification et avec le ministère des Approvisionnements et Services à la mise en place d'un système d'envoi mécanisé des formulaires de renouvellement de licence. La Division a aussi élaboré un programme complet de gestion des dossiers physiques d'entrepreneurs et a agi comme soutien technique auprès de la Direction de la qualification pour sa mise en application.

Enfin, elle a coordonné l'élaboration d'un calendrier de conservation des documents détenus par la Régie (l'échéance prévue est la fin du mois de mai 1989) et a assuré le lien entre la Régie et les Archives nationales du Québec en ce qui a trait à la gestion des documents.

La Division a entrepris l'examen, pour les besoins propres de la Régie, de l'évolution structurelle et conjoncturelle de l'industrie québécoise de la construction. Elle a produit un document de travail, lequel fait une description de l'importance et de la complexité de cette industrie et des facteurs qui l'affecteront de façon significative d'ici la fin du siècle.

Ce type d'analyse devrait permettre à la Régie de mieux planifier ses interventions dans le milieu de la construction.

La Division s'est aussi penchée sur la question de la catégorisation des licences émises par la Régie. L'objectif visé est d'augmenter le professionnalisme des entrepreneurs en instaurant par exemple un mécanisme qui les inciterait à rechercher systématiquement l'excellence en reconnaissant, entre autres, leur compétence et leur fiabilité.

Depuis le 4 mars 1989, de nouvelles exemptions d'examens basées sur la réussite de cours reconnus par la Régie sont entrées en vigueur. Dans le cadre

de cette nouvelle réalité, la Division a eu pour mandat de diriger les travaux du comité aviseur de la Régie sur la formation. Ce comité est composé, outre de représentants de la Régie, de certaines associations d'entrepreneurs et de deux collèges d'enseignement général et professionnel (cégeps). Les cours envisagés ont trait à l'administration. Le comité aviseur s'est penché sur des questions relatives à la clientèle, aux retombées attendues, aux objectifs précis fixés par la Régie ainsi qu'aux questions relatives au financement. Depuis février 1989, le comité travaille à instaurer un cours en administration susceptible d'être dispensé à l'automne 1989. Ce cours exclusif à l'industrie de la construction pourrait, éventuellement, obtenir la reconnaissance de la Régie pour fins d'exemption à son examen d'administration.

Dans le même ordre d'idée, une personne physique qui désire qualifier une entreprise sur le plan technique peut être exemptée de passer un examen de contrôle des connaissances si elle a réussi un cours reconnu par la Régie portant sur le bâtiment ou le génie civil et se rapportant aux travaux de construction, compris dans la sous-catégorie de la catégorie d'entrepreneur. La Division a complété l'analyse des cours offerts dans le réseau des collèges d'enseignement général et professionnel (cégeps) et mis de l'avant une proposition concernant les critères en vertu desquels un qualificateur technique pourrait se voir exempter de l'examen de contrôle des connaissances techniques.

La Division a aussi participé activement à différents comités internes, congrès et colloques. Elle a, de plus, négocié une entente avec la Société québécoise des eaux au sujet de la qualification des entrepreneurs pour des travaux de construction d'usines de filtration et d'épuration des eaux.

Une seconde entente intervenue conjointement avec les ministères de l'Environnement et de l'Agriculture, Pêcheries et Alimentation, portait sur les travaux de construction de structures d'entreposage de fumiers et de lisiers.

Division de l'élaboration des examens et des équivalences

Cette division a comme mandat principal l'élaboration des examens de qualification professionnelle pour les entrepreneurs de construction dans les domaines technique, administratif et de la sécurité.

Les examens sont préparés conformément à la procédure du *Guide méthodologique d'élaboration des examens*, avec la collaboration d'entrepreneurs spécialisés dans chacun des domaines visés; chacun de ces examens est par la suite validé par des entrepreneurs.

La Division a terminé l'élaboration, en langue française ou anglaise, ou les deux, de quatre examens techniques; elle a débuté l'élaboration de quatre autres examens, alors que deux sont en processus de révision.

Elle a produit un relevé des institutions, organismes, associations et collèges qui dispensent de la formation aux aspirants entrepreneurs ou aux entrepreneurs qui désirent se recycler dans leur spécialité ou dans une autre. Ce document est diffusé par le Service des communications auprès de notre clientèle.

Service des affaires juridiques, des enquêtes et le Secrétariat

Mandat général

Ce service regroupe les Affaires juridiques, les Enquêtes et le Secrétariat en une seule et même unité administrative.

Le Service des affaires juridiques voit:

- à ce que la loi et les règlements soient correctement appliqués;
- à donner des avis juridiques aux membres de la Régie et aux différentes directions de l'organisme;
- à coordonner les activités visant à élaborer les textes réglementaires qui sont soumis à la Régie;
- à conseiller la Régie sur la législation;
- à représenter les divers plaignants devant la Régie et à les assister dans la recherche et l'élaboration des rapports d'enquête;
- à représenter la Régie en cas d'appel des décisions de celle-ci devant le Tribunal du travail;
- à participer à divers comités;
- à poursuivre devant les tribunaux de juridiction civile les personnes qui doivent à la Régie des droits exigibles pour l'émission de leur licence;
- à poursuivre devant les tribunaux de juridiction pénale les personnes qui contreviennent à la loi et à assister les substituts du procureur général.

Le Service des enquêtes:

- surveille les activités des entrepreneurs et constructeurs-propriétaires;
- reçoit et traite les plaintes déposées dans le cadre de la procédure de plaintes des citoyens;
- dresse des rapports d'infraction contre les personnes qui contreviennent à la loi;
- voit à ce que les entrepreneurs possèdent et utilisent les connaissances suffisantes dans l'exécution des travaux de construction;
- s'assure que les qualificateurs des entreprises participent à la gestion des travaux de construction;
- apporte un soutien technique au Bureau de Québec pour le traitement des rapports d'infraction produits par la Commission de la construction du Québec;
- maintient des relations professionnelles et collabore avec les services d'inspection des municipalités ainsi qu'avec les associations d'entrepreneurs de construction.

Le Service du secrétariat:

- assure le soutien administratif;
- organise les séances de la Régie;
- élabore les rôles d'audition;
- rédige les procès-verbaux;
- rédige les décisions de la Régie et les transmet aux intéressés;
- reçoit les demandes de révision.

Activités et réalisations

Les Affaires juridiques

Durant l'exercice 1988-1989, le Service des affaires juridiques s'est acquitté de ses tâches de conseiller auprès des différentes directions de la Régie quant à la compréhension et à l'application de la loi et du règlement. Il a tenu à jour un cahier de directives d'interprétation et d'application de la loi pour faciliter le travail des fonctionnaires et les a assistés dans l'analyse de dossiers particuliers.

Il a participé à la consultation qui a précédé l'élaboration des modifications apportées au Règlement de la Régie et a élaboré les textes nécessaires pour son adoption et sa transmission au gouvernement. Il a aussi participé à divers comités, notamment au Comité consultatif technique de la Régie et au Comité conjoint permanent sur la construction du ministère des Approvisionnements et Services. Il a apporté son aide à plusieurs personnes qui ont voulu se prévaloir du cautionnement pour fraude, malversation ou détournement de fonds déposé par les entrepreneurs.

Il s'est par ailleurs acquitté de son rôle de représentant de la Régie devant différents tribunaux administratifs et de droit commun. Il a agi comme procureur au cours de ces enquêtes et de ces auditions. Il a assuré la défense de la Régie, lorsque mise en cause devant les tribunaux de droit commun, et plus généralement le suivi des dossiers devant les tribunaux civils. De même, il a assuré la représentation de l'organisme devant le Tribunal du travail dans le cas d'appels des décisions de la Régie.

Au cours de cet exercice, le Service des affaires juridiques a traité les rapports d'infractions qui lui ont été soumis par le Service des enquêtes et inspections et a intenté 2 510 poursuites pénales dans les différents districts judiciaires du Québec. De plus, il a dû traiter la correspondance et effectuer la recherche juridique inhérente à ce type de dossiers, en particulier pour les cas portés en appel. Le montant des amendes perçues se chiffre à 936 334 $.

Tableau IV

Activités du service des affaires juridiques

	1988-1989	1987-1988
Rapports d'infractions et plaintes reçues	1 984	2 107
Poursuites intentées	2 510	1 673
Condamnations	1 321	1 431
Acquittements	167	179
Désistements	153	111
Amendes recueillies	936,334.00 $	538,125.00 $

Les Enquêtes

Le Service des enquêtes porte une attention particulière aux régions administratives suivantes: Abitibi-Témiscamingue (08), Outaouais (07), Laurentides (06B), Lanaudière (06D), Laval (06E), Montréal (06A) et Montérégie (06C), les autres régions administratives de la province relevant du Bureau de Québec.

Ses activités se divisent en trois secteurs. Premièrement, les inspecteurs procèdent aux enquêtes qui ont pour but de découvrir les entrepreneurs qui ne respectent pas la loi en travaillant sans licence dans les champs d'activités non couverts par la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction. Cette tâche a été considérablement alourdie par le chapitre 35 des lois de 1988 de la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction, qui a exclu de l'application de cette loi les travaux d'entretien, de réparation ou de rénovation d'un logement habité par une personne physique et exécutés pour son compte, à ses fins personnelles et exclusivement non lucratives. De plus, les inspecteurs donnent suite aux dénonciations provenant du public. Ces enquêtes entraînent la préparation de rapports d'inspection qui sont soumis au Service des affaires juridiques en vue de poursuites.

Deuxièmement, les inspecteurs vérifient sur certains chantiers la qualification octroyée par la Régie à des entrepreneurs. Elle évalue par ailleurs la qualité de leurs travaux et s'assure de la participation réelle des qualificateurs à la gestion desdits travaux. Cette intervention entraîne à son tour la production de rapports d'évaluation technique qui servent à mieux renseigner la Régie lorsqu'elle doit rendre des décisions dans des dossiers de plaintes portées contre des entrepreneurs.

Troisièmement, les inspecteurs traitent les plaintes provenant de citoyens insatisfaits des travaux effectués par des entrepreneurs. Toutes les plaintes reçues occasionnent l'ouverture d'un dossier. Dans chaque cas, il y a préparation d'un rapport sur la nature des travaux et les constatations de l'inspecteur. Pour faciliter le dépôt d'une plainte, le Service a élaboré un formulaire à cet effet et a collaboré avec le Service des communications à la production d'un dépliant d'information sur ce sujet.

Au cours de l'année 1988-1989, le Service des enquêtes a acheminé au Service des affaires juridiques 949 rapports d'infractions. Il a reçu 450 plaintes de citoyens et a finalisé le traitement de 435 d'entre elles. Il a effectué 42 enquêtes techniques. De plus, il a participé aux travaux d'un comité responsable de la confection d'un guide de l'inspecteur. Il a aussi préparé deux nouveaux actes de procédure qui devraient être mis en application au cours du prochain exercice, l'un traitant des avis de défectuosité soumis par la Direction des bureaux régionaux de l'inspection du ministère du Travail, et l'autre permettant une rétroaction plus efficace sur la qualification octroyée à un nouveau qualificateur.

Pour mener à bien son mandat, ce service sollicite la collaboration des municipalités, des associations d'entrepreneurs, des entrepreneurs eux-mêmes et du public.

Le Secrétariat

Le Secrétariat a poursuivi cette année son travail de préparation des séances de la Régie, laquelle a siégé 48 fois. Il a élaboré les documents nécessaires à la tenue de ces séances et rédigé les procès-verbaux des décisions qui ont été prises.

D'autre part, il a accompli tout le processus indispensable à la convocation et à l'audition des 366 titulaires de licence appelés devant la Régie pour expliquer certaines irrégularités découvertes par les directions de l'organisme ou lors d'enquêtes effectuées à la suite de diverses plaintes venant du public.

Il a aussi assuré la réception et le traitement des demandes de révision, entre autres lorsqu'il y a eu présentation de faits nouveaux ou recorrection des examens. Il a ensuite acheminé ces demandes aux régisseurs qui ont accepté de reconsidérer leurs décisions dans 331 cas.

Le Secrétariat a accordé une attention particulière à la rédaction des décisions de la Régie, afin de

préciser les motifs de celles-ci lorsque la spécificité d'un dossier le requérait. En fait, il a préparé et rédigé 6 385 décisions particularisées.

Il s'est assuré de faire parvenir aux parties intéressées les décisions rendues afin de les informer de leurs droits. Il a communiqué ces mêmes décisions aux autres directions et services de la Régie qui sont engagés dans le suivi des dossiers.

De plus, le Secrétaire a représenté la Régie à divers congrès d'associations d'entrepreneurs de construction.

Service des communications

Mandat général

Le Service des communications a pour mandat de faire le lien entre la Direction de la Régie et ses deux publics, à savoir les entrepreneurs de construction et leur clientèle. Pour réaliser ce mandat, le Service recourt à divers moyens, par exemple la production de dépliants et la conception de programmes de publicité, cela dans le but de permettre à sa clientèle de se prévaloir des dispositions de la loi en toute connaissance de cause.

Ce service a d'autre part le mandat de fournir au public les renseignements pertinents quant aux activités de la Régie. Il a aussi la responsabilité de l'information interne, c'est-à-dire de procurer aux employés toute l'information susceptible de les aider à accomplir le travail qui leur est confié.

Activités et réalisations

En tant qu'organisme public, la Régie a le devoir de fournir à ses premiers utilisateurs, les entrepreneurs de construction, ainsi qu'au public, toute l'information qu'ils sont en droit d'attendre. De façon générale, le Service des communications s'est acquitté de cette double obligation grâce au raffinement des instruments utilisés par la Division des renseignements à la clientèle et, de façon ponctuelle, en participant de façon accrue à des activités publiques destinées à mieux faire connaître le rôle de la Régie. Ce service se compose de la Division des renseignements à la clientèle et de la Division de l'information et de la publicité.

La Division des renseignements à la clientèle

Cette division assure à la clientèle de la Régie son premier accueil. Dans le cadre du mandat général du Service, elle fournit aux interlocuteurs de la Régie les premiers éléments d'information, sur place, par téléphone ou par écrit.

Ses premiers utilisateurs sont les entrepreneurs déjà titulaires d'une licence ou ceux qui veulent le devenir. Viennent ensuite les citoyens qui veulent vérifier si tel entrepreneur est titulaire d'une licence, et enfin ceux qui veulent déposer une plainte ou obtenir tout genre d'information.

Pour s'acquitter de son mandat, la Division dispose d'une équipe de huit préposés aux renseignements et de deux téléphonistes-réceptionnistes dont le travail principal est de fournir aux entrepreneurs et au public toute l'information susceptible de leur faciliter la tâche et de leur éviter les tracasseries administratives. La Division assume aussi la responsabilité de l'accueil et des renseignements aux visiteurs.

Au cours de l'exercice 1988-1989, la Division des renseignements à la clientèle a pu répondre plus rapidement et de façon plus détaillée aux diverses demandes du public grâce à des données informatisées plus complètes et à l'assistance constante du conseiller technique de la Direction de la qualification. La Division des renseignements a ainsi répondu à 83 805 demandes d'information, soit 64 227 appels téléphoniques et 19 578 demandes de visiteurs.

La Division de l'information et de la publicité

Le mandat principal de cette division consiste en la préparation des programmes d'information, de publicité et de relations publiques nécessaires pour faire connaître non seulement les activités de la Régie et les services qu'elle offre, mais aussi les modifications apportées à sa loi constitutive et au règlement. Cela comprend, entre autres, la production du matériel d'information nécessaire pour soutenir et faciliter l'action de la Régie.

C'est ainsi qu'au terme du présent exercice, la Division a procédé à la rédaction et à la coordination de la conception graphique de quatre nouveaux dépliants destinés à informer les diverses clientèles de l'organisme. Une affiche visant les mêmes fins a également été conçue.

Par ailleurs la Division a coordonné la participation de la Régie, à titre d'exposant, au Congrès de la Corporation professionnelle des conseillers en relations industrielles du Québec, à Expo-habitat du Montréal métropolitain, de Québec et de Sherbrooke. La Division a aussi participé au Salon Info-Services Plus à Gaspé. Ce dernier événement a permis des échanges intéressants entre les différents intervenants gouvernementaux dans le domaine de la construction, échanges qui pourraient se traduire en 1989-1990 par des initiatives communes dans le cadre de l'application de lois et de réglementations nouvelles.

Pour ce qui est de la publicité, la Régie a maintenu un encart publicitaire à chaque parution mensuelle de *Québec Construction* et dans la revue *100 Plans de maisons du Québec*. De plus, la liste des condamnations a été publiée dans le mensuel *Québec Construction* et dans le journal *Info-Construction*. D'autre part, la Division a prêté une attention particulière aux relations que la Régie entretient avec la

presse, principalement en collaborant à la préparation d'articles ou de chroniques dans la presse écrite et en participant à des émissions d'affaires publiques.

Au cours du dernier exercice, la Division a émis 47 communiqués internes.

Application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

Le Directeur des communications est responsable, à l'intérieur de la Régie, de l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Au cours de l'exercice, il a donné au-delà de 150 avis et a répondu à plus d'une centaine de demandes d'information écrites ou téléphoniques. La réalisation de ce mandat a été rendue possible grâce à une étroite collaboration du Service des affaires juridiques.

Service des ressources humaines et budgétaires

Mandat général

Le Service des ressources humaines et budgétaires assume l'ensemble des activités administratives en matière de gestion des ressources humaines, financières et matérielles. Le Service conseille et seconde, dans les matières de sa compétence, la présidence et les gestionnaires dans la réalisation des objectifs de la Régie. Il assure la représentation de la Régie auprès des ministères et organismes centraux: l'Office des ressources humaines, le Conseil du trésor, le ministère des Finances, la Société immobilière du Québec, le ministère des Approvisionnements et Services, le ministère des Communications, etc.

Enfin, ce service assume les fonctions de planification, d'élaboration, de contrôle et de suivi des plans de gestion des ressources humaines, de gestion budgétaire, de gestion des approvisionnements et de gestion des aménagements.

Activités et réalisations

La Division des ressources humaines

La Division des ressources humaines assume la direction de la gestion du personnel en conseillant la Régie dans les secteurs de l'évaluation des emplois, de la dotation, des relations de travail, du développement et de la formation, des programmes d'aide aux employés et d'accès à l'égalité, ainsi que l'administration des avantages sociaux et de la paie. Cette division représente la Régie auprès des organismes centraux tels le Conseil du trésor, l'Office des ressources humaines, la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances et la Commission de la santé et de la sécurité du travail. Elle élabore des politiques et procédures de gestion tout en assumant son rôle-conseil auprès des gestionnaires et des employés.

La Division des ressources financières

Cette division réalise toutes les étapes du processus budgétaire en collaboration avec les autorités de la Régie, en élaborant et en produisant les différents documents à cet effet. Elle administre le budget de la Régie et contrôle les dépenses en assurant les liens administratifs avec le Contrôleur des finances. Enfin, elle est responsable de l'application des politiques administratives édictées par le Conseil du trésor ou définies par la Régie.

La Division de l'approvisionnement

La Division de l'approvisionnement assume la responsabilité de l'évaluation des besoins en équipement, mobiliers et services, de l'achat des biens et services ainsi que de la gestion des inventaires. Elle agit à titre d'interlocuteur auprès du ministère des Approvisonnements et Services et des fournisseurs.

Tableau V

Effectif régulier au 31 mars 1989

	Hors cadres	Cadres supérieurs	Cadres intermédiaires	Professionnels	Fonctionnaires	Total
Bureau du président-directeur général	3			3	3	9
Service de la recherche et des politiques				6	2	8
Service des affaires juridiques, des enquêtes et le Secrétariat		1		6	16	23
Service des ressources humaines et budgétaires				3	9	12
Direction de la qualification		1	1	8	36	46
Service des communications		1		1	11	13
Bureau de Québec		1	1	1	17	20
Total	**3**	**4**	**2**	**28**	**94**	**131**

Tableau VI

Revenus pour l'exercice 1988-1989

	1988-1989	1987-1988
Droits	7 582 099 $	7 124 940 $
Frais d'enquête	827 010 $	716 590 $
Divers	24 385 $	19 173 $
Sous-total	**8 433 494 $**	**7 860 703 $**
Remboursements de droits	211 345 $	175 550 $
Total	**8 222 149 $**	**7 685 153 $**

Tableau VII

Dépenses pour l'exercice 1988-1989
en date du 89-05-19

	Budget	Budget modifié	Dépenses réelles
Fonctionnement — personnel			
Traitements, salaires et allocations	3 334 000 $	3 881 000 $	3 827 994 $
Autres rémunérations	544 500 $	556 000 $	535 345 $
Sous-total	**3 878 500 $**	**4 437 000 $**	**4 363 339 $**
Fonctionnement — autres dépenses			
Services de transport et de communication	287 400 $	297 200 $	302 237 $
Services professionnels et administratifs	440 800 $	456 300 $	471 193 $
Entretien et réparations	36 800 $	36 800 $	33 131 $
Loyers et locations d'équipement	604 700 $	604 700 $	567 142 $
Fournitures et approvisionnement	117 900 $	206 700 $	161 047 $
Matériel et équipement	22 000 $	22 000 $	36 658 $
Autres dépenses	6 000 $	6 000 $	771 $
Sous-total	**1 515 600 $**	**1 629 700 $**	**1 572 179 $**
Capital équipement	44 100 $	44 100 $	43 797 $
Prêts, placements et avances	1 000 $	1 000 $	— $
Sous-total	**45 100 $**	**45 100 $**	**43 797 $**
Total	**5 439 200 $**	**6 111 800 $**	**5 979 315 $**

Direction de la qualification

Mandat général

La Direction de la qualification assume un double mandat.

Le premier mandat consiste à regrouper les activités reliées à la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction. Dans la structure de ces activités, on retrouve la qualification technique et financière répartie en trois services administratifs: le Service de l'analyse financière, qui s'assure de la solvabilité des entrepreneurs et de la détention par ceux-ci d'un cautionnement; le Service du contrôle des faillites, qui effectue les enquêtes relatives à la véracité de la solvabilité des entrepreneurs et leur éventuelle implication dans des faillites; et le Service de l'analyse technique, qui a la responsabilité de vérifier les compétences des entrepreneurs dans les domaines technique, administratif et de la sécurité sur les chantiers de construction, et qui contrôle l'organisation et l'administration des examens.

Sur demande, la Direction conseille aussi la Régie en matière de solvabilité. Elle recommande enfin à cette dernière le rejet d'une demande de licence, son émission ou sa suspension.

Le second mandat a trait à l'émission des licences, à la perception des droits et au développement informatique et micro-informatique. Les activités regroupées sous ce mandat sont: la réception des demandes de licence, la détermination de la recevabilité de ces dernières, l'encaissement des droits et frais d'enquête, la gestion des fichiers informatiques et des dossiers physiques d'entrepreneurs, la délivrance de licences, le remboursement des droits exigibles lorsqu'il y a refus de licence, l'entretien des systèmes informatiques ainsi que certains services connexes.

Activités et réalisations

Le Service de l'analyse financière

Ce service a pour mandat de vérifier la solvabilité des entrepreneurs de construction. Cette vérification s'effectue à partir de l'analyse des états financiers des requérants qui est faite en vue de l'émission d'une première licence ou au moment de son renouvellement. La Régie peut aussi exiger différents rapports d'experts-comptables afin de s'assurer de l'exactitude des renseignements fournis.

Le Service de l'analyse financière veille également à ce que tous les candidats à la licence fournissent un cautionnement de 5 000 $, dans le but d'indemniser le client d'un débiteur qui ne pourrait ou refuserait de se conformer à un jugement établissant qu'il y a eu fraude, malversation ou détournement de fonds.

En 1988-1989, le Service a procédé à l'analyse financière de 35 695 demandes, incluant 24 129 demandes de renouvellement de licence. Lorsqu'une analyse s'avère négative, les analystes financiers, avec l'assistance de professionnels, réévaluent la situation financière de l'entreprise et soumettent des recommandations afin de permettre à celle-ci de se conformer aux exigences de la Régie. À titre d'exemple, dans 1 098 cas, la Régie a proposé à des actionnaires, à des administrateurs ou à des compagnies affiliées de signer un engagement à l'effet qu'ils ne réclament pas le remboursement de leur dû pendant la durée effective de la licence, et ce afin de rencontrer les exigences de solvabilité de la Régie. Au cours du présent exercice, le total des engagements et des mises de fonds par les entrepreneurs s'est élevé à 57 007 850 $, soit une augmentation de 30,6 % par rapport à l'année 1987-1988.

D'autre part, le Service a recommandé le refus de la licence pour insolvabilité dans 837 cas; dans 517 autres cas, l'entreprise n'avait pas fourni le cautionnement pour fraude, malversation ou détournement de fonds.

Enfin, lorsque les corporations ne peuvent fournir les états financiers de leur dernier exercice terminé au moment du renouvellement de leur licence, le Service, tout en recommandant le renouvellement selon les derniers états financiers disponibles, demande à ces entreprises d'en fournir de plus récents pendant la période de validité de la licence. Lorsque l'analyse de ces documents révèle l'insolvabilité d'une entreprise, le Service recommande la suspension de la licence.

Le Service du contrôle des faillites

Ce service a pour mandat, le cas échéant, d'effectuer des vérifications sur place auprès des entreprises pour s'assurer que les documents financiers fournis ne comportent pas d'inexactitudes. Il reçoit, à l'occasion, le mandat de la Régie de vérifier le degré d'engagement des administrateurs ou actionnaires dont les noms apparaissent dans une ou des faillites et de déterminer les causes de ces dernières.

Il effectue aussi les recherches appropriées auprès des différents organismes, tant privés que publics, pour connaître les entreprises et les entrepre-

neurs mêlés à une ou des faillites. Sur demande, il conseille la Régie en cette matière. En outre, le Service procède à des vérifications auprès des entreprises pour s'assurer du respect de leurs engagements financiers envers la Régie, une fois la licence émise.

À la suite des recommandations du Service, la Régie a procédé à l'annulation de 66 licences à cause de faillites d'entreprises. Dans 26 cas, le Service a recommandé à la Régie d'entendre les administrateurs ou les actionnaires mêlés à des faillites et qui détenaient 20 % et plus des actions donnant droit de vote (art. 31f et 33f de la loi). Mentionnons également que 152 autres entreprises ont fait faillite au cours de l'année. Ces entreprises n'étaient plus titulaires de licence, celle-ci leur ayant déjà été retirée pour cause d'insolvabilité à la suite des recommandations du Service de l'analyse financière.

Le Service de l'analyse technique

Ce service est responsable de la Division de l'analyse technique et de la Division de l'administration des examens. La première division a la responsabilité d'analyser les demandes de licence de toute nature. Cette analyse indique, d'après les renseignements et les documents fournis, si les candidats satisfont aux conditions d'admissibilité des examens de qualification pour la catégorie et les sous-catégories demandées. Le cas échéant, elle détermine à quels examens ils doivent être soumis. Dans certains cas particuliers, la Division de l'analyse technique peut recommander à la Régie que des candidats soient exemptés d'un ou plusieurs examens. Dans le cas des entrepreneurs en électricité et en tuyauterie, en plus d'avoir à se qualifier à la Régie, les candidats doivent aussi faire évaluer leur compétence sur le plan technique ou administratif auprès de la corporation concernée, le cas échéant.

Au cours de l'exercice 1988-1989, la Division a analysé 4 845 nouvelles demandes ainsi que 4 333 demandes de modification, au renouvellement et en cours de licence.

Au moment de la tenue des examens, la Division de l'administration convoque tous les candidats identifiés par l'analyse technique et contrôle l'organisation des séances d'examens en assurant notamment une surveillance adéquate et en procédant à leur correction. Par la suite, elle les avisent par écrit des résultats.

La Division de l'analyse technique a par ailleurs soumis au cours de l'exercice 8 556 requérants auxdits examens, répartis comme suit : 5 193 sur le plan de la qualification technique, 3 018 sur le plan de l'administration et 345 en ce qui a trait à la vérification des connaissances en sécurité sur les chantiers de construction. Le nombre des candidats convoqués accuse une diminution de 0,04 % par rapport à 1987-1988. Le pourcentage moyen de réussite a été de 70 % pour les examens de qualification technique, de 69 % pour ceux en administration et de 90 % pour les examens de sécurité.

Le Service des opérations

Le Service des opérations comprend la Division de la perception et de la saisie des données et la Division des archives.

La Division de la perception et de la saisie des données reçoit toutes les demandes de licence, juge de leur recevabilité, constitue les dossiers d'entrepreneurs et perçoit les droits et les frais d'enquête liés à chaque type de demande ainsi que les revenus divers tirés de la vente de listes informatiques des entrepreneurs titulaires de licence.

En 1988-1989, quelque 35 695 demandes de licence ont été adressées à la Régie. La Division procède à l'encaissement des droits et frais d'enquête accompagnant chaque demande. Depuis le 19 septembre 1988, la Régie procède à l'encaissement de toutes demandes reçues, qu'elles soient recevables ou non.

Ainsi, elle a encaissé 8 433 494 $, soit une hausse de 6,70 % par rapport à 1987-1988. Elle a remboursé 211 345 $ à la suite de refus de délivrance de licence par la Régie, de désistements de la part des requérants, de trop-perçus, etc., correspondant à une augmentation de 16,9 % par rapport à l'exercice financier précédent.

La Division assure, dans les domaines de sa compétence, la correspondance avec les requérants et détenteurs de licence ainsi qu'avec le public. Il s'agit, en l'occurrence, de fournir les renseignements relatifs à la suite de certaines demandes, aux remboursements de droits et à la validité de la licence.

Cette division a aussi la responsabilité de maintenir à jour les données contenues dans 55 998 dossiers informatisés d'entrepreneurs. Cela comporte l'inscription des actes administratifs posés par la Régie, comme l'enregistrement d'une demande de licence, la délivrance du reçu qui suit cette inscription, le suivi de l'analyse de la demande et une modification apportée au fichier des entrepreneurs de construction.

La Division a également la responsabilité de produire les documents de licence lorsque l'analyse d'un dossier est complétée et que les régisseurs se sont prononcés favorablement. Elle voit en outre à la préparation informatique des formulaires de renouvellement de licence et à leur expédition aux entrepreneurs. Enfin, elle produit différentes listes d'entrepreneurs, afin de répondre à des demandes d'organismes, partenaires de la Régie et du public.

La Division des archives

La Division des archives est responsable de la gestion de 55 998 dossiers actifs ou non actifs d'entrepreneurs. Elle s'occupe donc de la conservation, de la classification, du contrôle de la circulation et de l'archivage de ces dossiers. Elle est enfin responsable de la réception et de l'expédition de l'ensemble du courrier.

La Division est appelée occasionnellement à représenter la Régie à la cour pour témoigner de la véracité des informations relatives au contenu des dossiers et des licences d'entrepreneurs. Elle voit à répondre aux demandes d'information provenant de l'ensemble des directions de l'organisme quant au contenu des dossiers.

Le Service de développement et d'entretien des systèmes informatiques

Ce service voit à apporter des améliorations aux systèmes existants et à suggérer de nouvelles orientations en collaboration avec l'ensemble des usagers de l'organisme et de la Direction générale de l'informatique. Il analyse les possibilités d'introduction des micro-ordinateurs aux fins de soutien informatique des opérations. Il définit les applications, le type d'équipement et la programmation requise.

Tableau VIII

Demandes de licence reçues et analysées

	1988-1989	1987-1988
Renouvellements	24 129	22 043
Nouvelles demandes	4 845	5 163
Renouvellements en retard	1 205	1 112
Modifications et demandes abrégées	4 333	3 342
Changements de statut en cours	899	458
Constructeurs-propriétaires	284	329
Total	**35 695**	**32 447**

Tableau IX

Licences valides par catégories d'entrepreneurs

	Au 31-03-1989	Au 31-03-1988
Entrepreneur général et spécialisé	6 525	6 319
Entrepreneur général	4 339	4 216
Entrepreneur spécialisé	17 566	15 331
Entrepreneur-artisan		2 203
Sous-total	**28 430**	**28 069**
Constructeur-propriétaire	84	99
Total	**28 514**	**28 168**

Bureau de Québec

Mandat général

Le Bureau de Québec a pour mandat de veiller à l'application des programmes d'enquêtes et d'inspections de la Régie, d'assurer le service à la clientèle, principalement le public consommateur, et d'administrer les examens hebdomadaires de qualification professionnelle des entrepreneurs de construction pour tout l'Est du Québec. Il constitue une unité autonome relevant directement du président-directeur général de la Régie depuis le 18 mars 1988. La structure administrative comprend: l'information, le soutien administratif et les enquêtes et inspections.

Activités et réalisations

Durant l'exercice financier 1988-1989, le Bureau de Québec a répondu à 17 331 demandes d'information et a participé, à titre d'exposant, à l'Expo-Habitat de Québec et à l'Expo-Service du ministère des Communications à Gaspé.

Le Service a aussi pris l'initiative de rencontrer les préposés aux renseignements de certains organismes gouvernementaux (Office de la protection du consommateur et la Commission de la construction du Québec), ayant juridiction dans l'industrie de la construction dans la région de Québec, afin de mieux coordonner la diffusion de l'information auprès des entrepreneurs et des consommateurs.

Au cours de l'exercice 1988-1989, les enquêtes et les inspections du Bureau de Québec se regroupaient principalement dans trois secteurs d'activités.

Premièrement, le personnel du Bureau de Québec procède aux vérifications et enquêtes à la suite de rapports d'inspection de chantiers transmis par la Commission de la construction du Québec (C.C.Q.), en vue de détecter dans tout le Québec les entrepreneurs de construction qui ne respectent pas la loi en travaillant sans licence d'entrepreneur.

Deuxièmement, les inspecteurs du Bureau de Québec, à partir des plaintes, des documents de dénonciations provenant de citoyens et de différents organismes, effectuent des enquêtes, des visites de chantier et des recherches d'information en vue d'obtenir les preuves nécessaires pour la mise en infraction de toute personne ayant agi à titre d'entrepreneur de construction sans détenir la licence de la RECQ à cet effet, pour tout l'Est du Québec.

Les enquêtes et inspections effectuées dans ces deux premiers secteurs entraînent la préparation de rapports d'infraction qui sont soumis au Service des affaires juridiques pour fins de poursuites éventuelles.

Troisièmement, les inspecteurs du Bureau de Québec traitent les plaintes de citoyens insatisfaits des travaux effectués par les entrepreneurs licenciés. Toutes les plaintes reçues font l'objet d'une vérification du dossier d'entrepreneur concerné. Dans chaque cas, selon les indications du plaignant, il y a visite du lieu des travaux exécutés et préparation d'un rapport des faits constatés quant à la nature des travaux effectués par l'entrepreneur. Aussi, au cours de cette intervention, l'inspecteur agit, le cas échéant, comme médiateur afin de susciter un compromis à la satisfaction des deux parties ou un règlement à l'amiable.

Ainsi, en 1988-1989, le Bureau de Québec a traité 5 378 rapports d'inspection de chantier transmis par la C.C.Q., 268 rapports de dénonciation et a préparé 1 026 rapports d'infraction, qui ont été acheminés au Service des affaires juridiques en vue de poursuites pénales. De même, le Bureau de Québec a reçu 148 plaintes et finalisé le traitement de 140 dossiers.

Enfin, il consulte les instances régionales des organismes professionnels sur les moyens à utiliser afin de mieux appliquer la loi et les règlements.

Application de la Loi sur la protection des non-fumeurs dans certains lieux publics (L.Q. 1986, c. 13)

Le président-directeur général a confié à M^me^ Louise Lavigne, directrice adjointe de la Direction de la qualification, la responsabilité de l'application des dispositions de cette loi.

Afin d'assurer l'application de cette loi et de protéger la santé et le bien-être des non-fumeurs, au cours de 1988-1989, six personnes agissaient en qualité d'inspecteur. Un plan de désignation des lieux où il est interdit de fumer a été dressé. Les aires expressément spécifiées aux alinéas 1, 2 et 3 de l'article 8 de la loi et les autres, discrétionnaires, en vertu de l'alinéa 4 du même article, étaient identifiées au moyen d'affiches.

Au 31 mars 1989, aucun avis d'infraction n'avait encore été émis dans le cadre de l'appplication de cette loi.